

Nota **ocasional**

Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

6

Cambios de operador de los servicios de comunicaciones electrónicas en el sector residencial en 2012

Junio 2013

CMT

Dirección de Estudios, Estadísticas
y Recursos Documentales

Introducción

Esta nota ocasional es la continuación del trabajo presentado en la Nota Ocasional 3, que evaluó los cambios de operador de servicios de comunicaciones electrónicas en el segmento residencial en el periodo comprendido entre el tercer trimestre de 2010 y el tercer trimestre de 2011¹. En este caso la nota se concentra en los cambios de operador un año después, es decir, en el periodo comprendido entre el tercer trimestre de 2011 y el tercer trimestre de 2012. Además, la presente nota incorpora nuevos indicadores como: la cuantificación de los hogares que consideraron cambiar de operador, los motivos para no cambiar de operador en el caso del servicio de Internet y el uso de la portabilidad a la hora de cambiar de operador de telefonía móvil².

El contexto en el que se producen los resultados de esta nota es uno de recrudescimiento de la crisis económica iniciada en 2008, con un empeoramiento de los datos del PIB, del desempleo y de las remuneraciones salariales. Según los datos de la encuesta de presupuestos familiares del INE, durante el periodo de crisis (2008-2011) el gasto por hogar en España disminuyó un 7,7%, siendo las caídas de gasto en los servicios de telefonía fija y móvil de un 5,8% y 5,2% respectivamente. En 2012, ante la continuidad de la crisis cabría esperar que los hogares siguieran buscando mecanismos para reducir sus gastos en comunicaciones electrónicas, en parte buscando ofertas más económicas.

Adicionalmente, en el caso de la telefonía móvil hay que mencionar dos hechos que pueden haber incidido diferencialmente en la propensión al cambio de operador por parte de los usuarios: uno aumentándola y otro disminuyéndola. En primer lugar, desde junio de 2012 la portabilidad móvil vio reducido su plazo de ejecución a tan solo un día. Recordemos que la portabilidad móvil permite a los usuarios cambiar de operador manteniendo su numeración de manera gratuita. A priori, la reducción de plazo de la portabilidad debería resultar en un mayor porcentaje de individuos que cambien de operador, no solo porque se reduce el periodo de cambio sino también porque esta reducción de plazo dificulta las prácticas de recuperación de clientes habituales en algunos operadores. En segundo lugar, algunos de los operadores de telefonía móvil con mayor presencia en el mercado nacional suspendieron su práctica comercial de subvención de terminales, endureciendo las condiciones para renovar el terminal móvil de los nuevos clientes. A la vista de los resultados previos de la Nota Ocasional 3 este hecho debería frenar los cambios de operador ya que en aquella ocasión casi uno de cada tres usuarios que cambió de operador móvil declaró como motivo el cambio de terminal aprovechando una promoción. De hecho, España ha sido tradicionalmente uno de los países europeos con mayores niveles de portabilidad móvil: por ejemplo, según los datos de la Comisión Europea de 2011 España fue el segundo país en volúmenes de portabilidad, representando un 7,4% del total comunitario³.

¹ Ver http://www.cmt.es/c/document_library/get_file?uuid=668393d2-78f9-4499-96ee-bf6644b548fe&groupId=10138

² La nota se concentra fundamentalmente en los servicios de telefonía fija, móvil e Internet y, en menor medida, en la televisión de pago. La fuente de datos de esta nota es el Panel de Hogares CMT-Red.es.

³ *Telecommunication market and regulatory development Report*, 2011, página 39.

Resultados

Telefonía fija

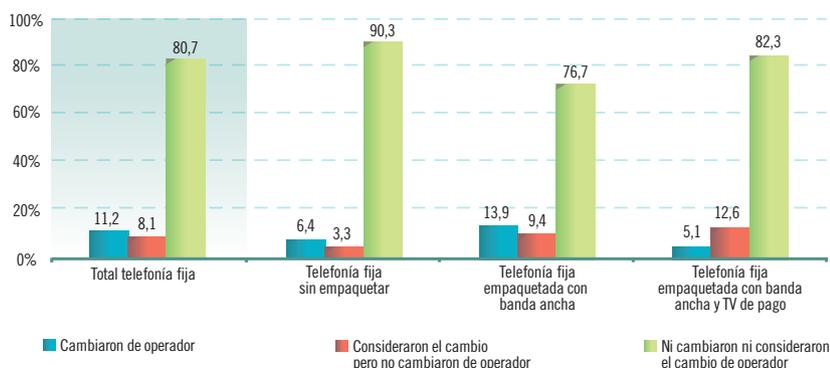
En el tercer trimestre de 2012 el 83,7% de los hogares disponía de telefonía fija. No obstante, la forma de contratación no fue homogénea en todos los hogares. En tres de cada diez casos los hogares contrataron la telefonía fija sin empaquetar y en el resto de los casos empaquetada, mayoritariamente, con la banda ancha fija.

El Gráfico 1 muestra los porcentajes de cambio de operador de telefonía fija durante el periodo del tercer trimestre de 2011 al tercer trimestre de 2012 para el conjunto de los hogares que disponían de telefonía fija al final del periodo. La tasa anual de cambio de operador fijo fue del 11,2%, un 7% menor a la cifra del periodo anterior.

Ahora bien, se observan importantes diferencias según el modo de contratación. Los hogares que contrataron la telefonía fija empaquetada con la banda ancha fija mostraron una tasa de cambio de operador que dobló a la de los hogares que contrataron la telefonía fija sin empaquetar: un 13,9% y un 6,4%, respectivamente. Estas cifras son reveladoras e indican que generalmente el cambio de operador de comunicaciones fijas se motiva por una necesidad de sustituir operador de ambos servicios y beneficiarse de una tarifa conjunta más económica. Las cifras también reflejan el comportamiento menos proactivo de los consumidores que no disponen de banda ancha fija, cuyos incentivos a cambiar de proveedor son menores. En parte, esto se debe a que estos consumidores se caracterizan por tener consumos más bajos, por lo que el beneficio que pueden conseguir al cambiar de operador es menor, pero también se motiva por la menor competencia entre operadores por este tipo de consumidor que genera un menor ingreso medio por cliente.

Por último, en los hogares que disponían de un paquete triple (telefonía fija, banda ancha y televisión de pago) la tasa de cambio fue la más baja: un 5,1%. Las posibles causas del este valor más bajo en el caso de los hogares con triple paquete pueden ser varias: la dificultad añadida de sustitución ocasionada porque en el caso de la televisión de pago la sustitución suele requerir un cambio de tecnologías de acceso, la posibilidad de que en algunas zonas del país estos hogares tengan una menor alternativa de oferta y, finalmente, una posible fidelidad de estos hogares debida a una cierta diferenciación en los servicios de televisión de naturaleza menos homogénea que los servicios de telecomunicaciones tradicionales.

La intensidad de los cambios de operador de la telefonía fija fue algo menor que durante 2011 y estuvo condicionada por la forma de contratación del servicio. La tasa de cambio de los hogares que contrataron servicios empaquetados de voz y banda ancha fija dobló a la tasa de cambio de los hogares que contrataron la telefonía fija sin empaquetar.

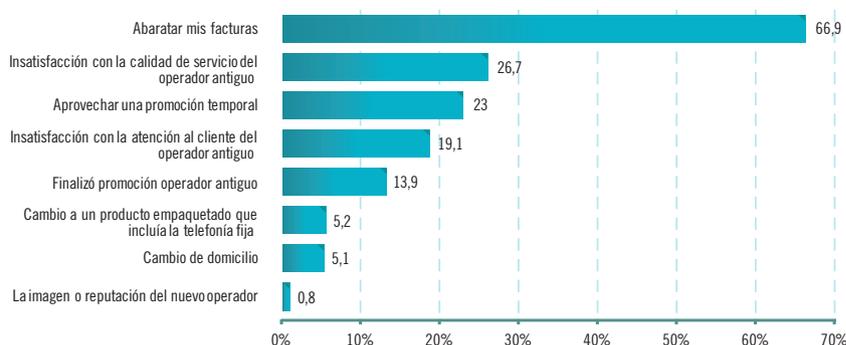


► **Gráfico 1** Hogares según si cambiaron o consideraron el cambio de proveedor de telefonía fija según modo de contratación (III-2011/III-2012) (porcentaje sobre hogares que disponían del servicio).

Adicionalmente, el Gráfico 1 también muestra los hogares que consideraron un cambio de operador aunque finalmente no lo consumaran. Casi dos de cada diez hogares con telefonía fija bien consideraron o bien llevaron a cabo un cambio de operador.

De forma muy similar a los resultados obtenidos en la Nota Ocasional 3, dos de cada tres hogares declararon que el motivo de cambio de operador fue abaratar sus facturas⁴. Aunque lejos de la razón más citada, también es destacable el número de hogares que adujeron estar insatisfechos con la calidad de servicio de su antiguo operador como motivo del cambio.

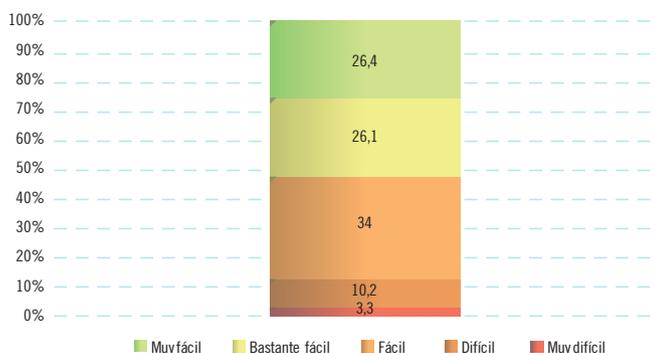
► **Gráfico 2** Motivos para el cambio de proveedor de telefonía fija (III-2011/III-2012) (porcentaje sobre hogares que cambiaron de proveedor de telefonía fija)*.



* Este gráfico analiza respuestas múltiples

Entre los hogares que cambiaron de proveedor de telefonía fija un 86,5%, declaró que el cambio de operador de telefonía fija fue fácil, y tan solo un 13,5% declaró que el cambio fue difícil o muy difícil. Este porcentaje ha descendido considerablemente al pasar del 22,6% (III-2010/III-2011) al 13,5%.

► **Gráfico 3** Evaluación de la facilidad del cambio de proveedor de telefonía fija (III-2011/III-2012) (porcentaje sobre hogares que cambiaron de proveedor de telefonía fija).



Por último, a los hogares que declararon que el cambio de operador de telefonía fija les resultó difícil o muy difícil se les preguntó por las dificultades encontradas en

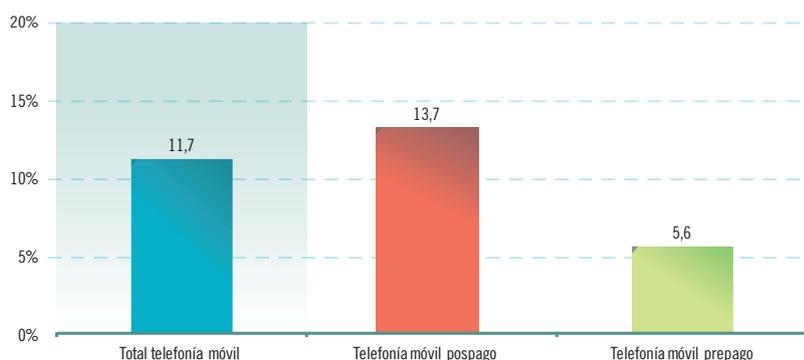
⁴ En caso de más de un cambio de operador en el periodo, las preguntas hacían referencia al último cambio efectuado.

el proceso de cambio. Destaca que casi siete de cada diez manifestaron tener que realizar demasiados trámites para culminar el cambio de operador.

Telefonía móvil

En el tercer trimestre de 2012 un 84,4% de los individuos disfrutaron del servicio de telefonía móvil⁵. El Gráfico 4 muestra el porcentaje de individuos con telefonía móvil que cambiaron de operador, que superó el 11%. Sin embargo, en línea con resultados obtenidos en la Nota Ocasional 3 los individuos con telefonía de postpago parecen mostrar una mayor propensión al cambio respecto a los que tenían telefonía móvil de prepago⁶.

En todos los casos el porcentaje de cambio de operador descendió respecto del periodo III-2010/III-2011. Por ejemplo, el porcentaje global de cambio de operador de telefonía móvil cayó un 18,8%.



► **Gráfico 4** Individuos que cambiaron de proveedor de telefonía móvil según modo de contratación (III-2011/III-2012) (porcentaje sobre individuos que disponían del servicio).

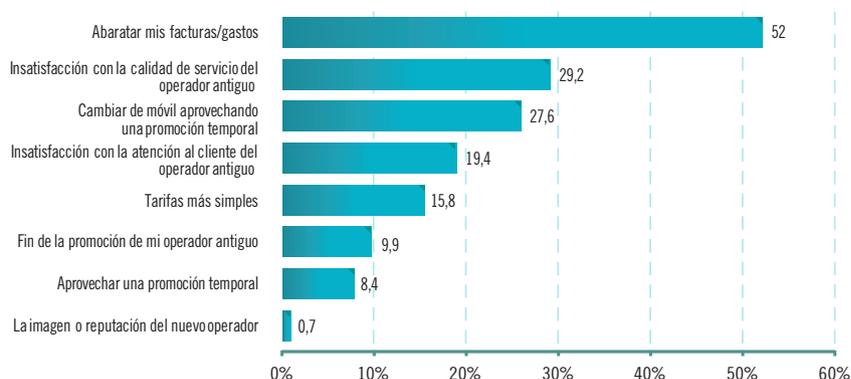
Al preguntarles a los individuos que cambiaron de operador de telefonía móvil si mantuvieron su numeración móvil, más de nueve de cada diez manifestó que sí, es decir, los usuarios utilizaron masivamente el mecanismo de portabilidad para cambiar de operador.

Respecto a los motivos más citados para cambiar de operador de telefonía móvil, la mitad de los usuarios citó el hecho de abaratar las facturas/gastos, siendo este nuevamente el motivo más citado respecto a la Nota Ocasional 3. Por contraposición, el cambio de terminal dejó de ser el segundo motivo para pasar a ser el tercero, sufriendo un descenso cercano al 15% interanual, al pasar de ser mencionado por el 32,3% de los individuos en el periodo III-2010/III-2011 al 27,6% del nuevo periodo de referencia.

⁵ Un individuo se define como un miembro de la unidad familiar con 10 años o más.

⁶ Hay que señalar que no se dispone de información sobre si en el momento del cambio los individuos realizaron un cambio "intra" modo de contratación (es decir, de postpago a postpago o de prepago a prepago) o si el cambio fue "entre" modos de contratación (de prepago a postpago o viceversa).

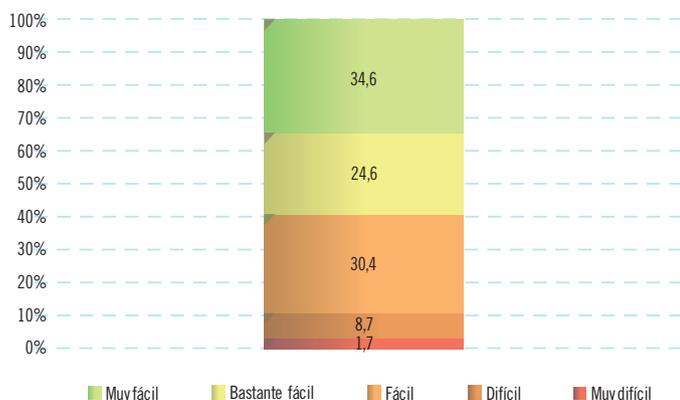
► **Gráfico 5** Motivos para el cambio de proveedor de telefonía móvil (III-2011/III-2012)* (porcentaje sobre individuos que cambiaron de proveedor).



*Este gráfico analiza respuestas múltiples.

Por último, tan solo uno de cada diez individuos que cambiaron de operador de telefonía móvil declaró que el cambio fue difícil o muy difícil. Entre los individuos que manifestaron que el cambio de operador de telefonía móvil fue difícil o muy difícil los usuarios citaron, como principales razones el haber estado periodos sin servicio y la realización de demasiados trámites.

► **Gráfico 6** Evaluación de la facilidad del cambio de proveedor de telefonía móvil (III-2011/III-2012) (porcentaje sobre individuos que cambiaron de proveedor).



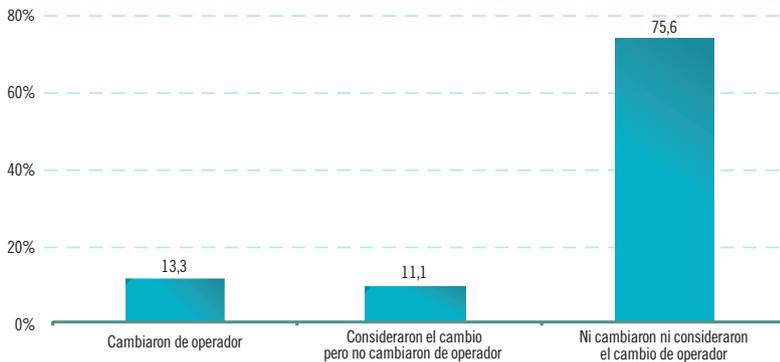
Un 13,3% de los hogares con Internet cambió de operador, y una cuarta parte bien cambió o consideró cambiar.

Internet ⁷

En el tercer trimestre de 2012 un 66,9% de los hogares disponían de algún tipo de acceso a Internet. Entre estos, un 13,3% declaró haber cambiado de operador de Internet durante el último año y un 11,1% haber considerado el cambio aunque no

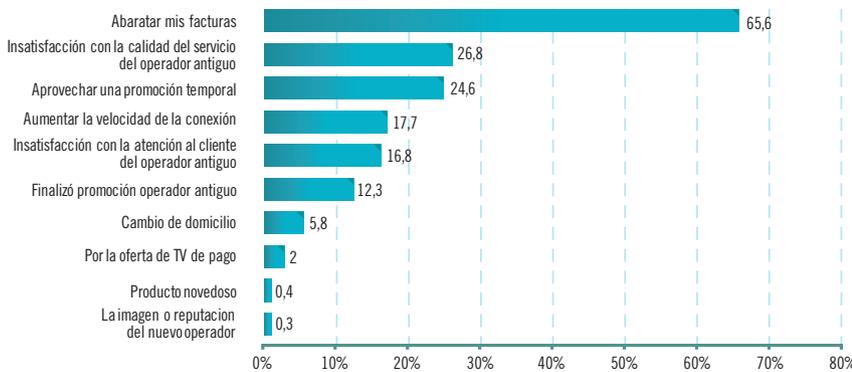
⁷ En esta sección se contempla el acceso a Internet con cualquier tipo de tecnología, sea fija o móvil. No obstante, dado el predominio de la banda ancha fija (más de un 95% de los hogares con Internet dispone de ese tipo de conexión) y la concordancia de los cambios de operador de Internet con los de operador de telefonía fija, en la mayor parte de los casos los cambios son de operador de banda ancha fija.

haberlo llevado a cabo. Por tanto, una cuarta parte de los hogares con Internet cambió o consideró el cambio de operador. En relación a la variación del porcentaje de cambio de operador de Internet esta fue una disminución del 8% interanual.



► **Gráfico 7** Hogares según si cambiaron o consideraron el cambio de proveedor de Internet (III-2011/III-2012) (porcentaje sobre hogares que disponían de servicio).

Respecto a los motivos del cambio destaca que casi dos de cada tres hogares adujo el hecho de reducir gastos como motivo para el cambio. Por otro lado, casi un 18% de los hogares alegó como motivo del cambio un aumento de la velocidad de la conexión. Estos dos motivos tuvieron unos valores muy similares un año atrás.

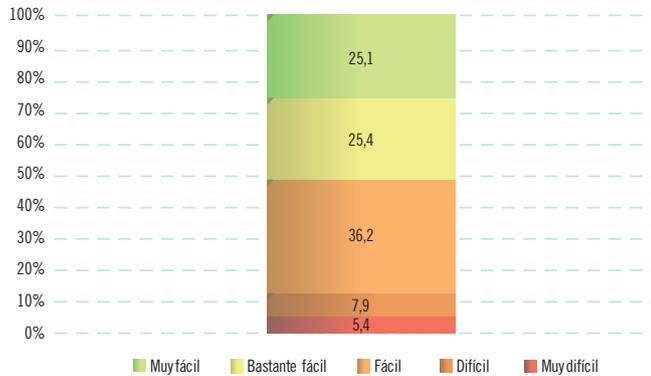


► **Gráfico 8** Motivos para el cambio de proveedor de Internet* (III-2011/III-2012) (porcentaje sobre hogares que cambiaron de proveedor de Internet).

* Este gráfico analiza respuestas múltiples.

En cuanto a la dificultad del cambio de proveedor un 13,3% manifestó que el cambio fue difícil o muy difícil. Esto supone una reducción considerable respecto del valor obtenido en el periodo anterior, un 19,9%, si bien hay que señalar que el porcentaje de usuarios que declararon que el cambio fue muy difícil se ha incrementado del 3,3% de un año atrás al 5,4% actual.

► **Gráfico 9** Evaluación de la facilidad del cambio de proveedor de Internet (III-2011/III-2012) (porcentaje sobre hogares que cambiaron de proveedor de Internet).

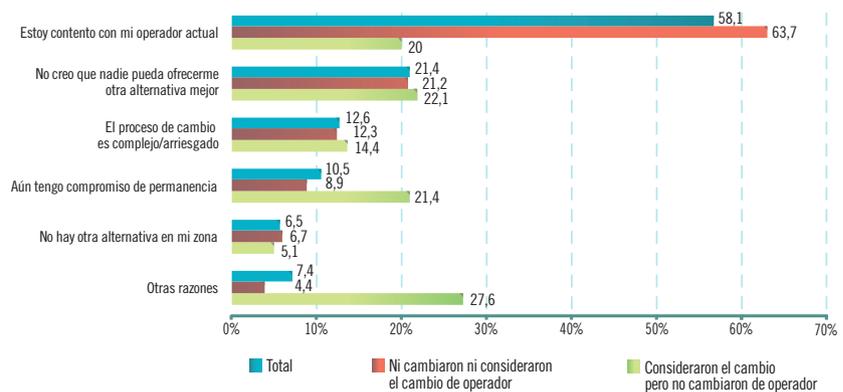


A los hogares que declararon que el cambio de operador de Internet les resultó difícil o muy difícil se les preguntó por las dificultades encontradas en el proceso de cambio. De la misma manera que en el caso de la telefonía fija el motivo más citado fue el hecho de haber tenido que realizar demasiados trámites para completar el cambio de operador.

Por último, a los hogares que declararon que no cambiaron de operador de Internet se les preguntó el porqué. Casi seis de cada diez esgrimieron como razón que estaban satisfechos con su operador actual, siendo esta razón la más citada con diferencia. No obstante, entre los hogares que habían considerado cambiar de operador este porcentaje era mucho más bajo, un 20%. A nivel global también destaca que un 12,6% de los hogares declarase un cierto temor ante el proceso de cambio y que un 6,5% declarase una falta de operadores competidores en su zona de residencia.

Por otro lado, resulta interesante comprobar que cuando se restringen las respuestas a los hogares que consideraron el cambio (aunque no lo completasen) no solo la satisfacción con su operador actual deja de ser la respuesta predominante sino que emergen otras razones para no cambiar, como el hecho de tener un compromiso de permanencia.

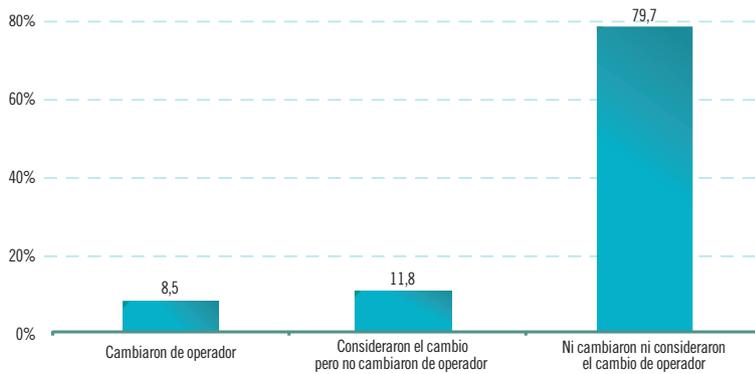
► **Gráfico 10** Motivos para no cambiar de operador de Internet durante el último año según si consideraron o no el cambio* (III-2011/III-2012) (porcentaje sobre hogares que no cambiaron de operador de Internet).



* Este gráfico analiza respuestas múltiples

Televisión de pago

Un 23,5% de los hogares disponían de televisión de pago en el tercer trimestre de 2012. De estos un 8,5% manifestó que había cambiado su operador de televisión de pago en el último año, lo que supone un aumento respecto a la cifra del año anterior, un 5,5%. Además, más de uno de cada diez hogares consideró el cambio aunque, finalmente, no lo consumió.



► **Gráfico 11** Hogares según si cambiaron o consideraron el cambio de proveedor de televisión de pago en el último año (III-2011/III-2012) (porcentaje sobre hogares que disponían del servicio).

Conclusiones

En esta nota se han cuantificado las tasas de cambio de operador en el sector residencial durante el periodo III-2011 a III-2012 para los servicios de comunicaciones electrónicas, que tal y como sucedió en el periodo anterior, son altas. El ranking de porcentajes de cambio de operador fue el siguiente (de mayor a menor porcentaje de cambio): Internet, telefonía móvil, telefonía fija y televisión de pago.

Tasa anual de cambio de operador por servicio		
Periodo	III-2010 a III-2011	III-2011 a III-2012
Telefonía fija	12%	11,2%
Telefonía móvil	14,4%	11,7%
Internet	14,5%	13,3%
TV de pago	5,5%	8,5%

Con la excepción de la televisión de pago, los porcentajes de cambio de operador sufrieron caídas interanuales, especialmente la telefonía móvil, que cayó un 18,8%. El reciente cambio de política de subvenciones de terminales a nuevos clientes de algunos operadores podría explicar, al menos parcialmente, el descenso de este porcentaje. De hecho, la renovación del terminal móvil ha sido desplazada en el ranking de motivos para cambiar de operador de móvil del segundo al tercer puesto con una caída porcentual interanual próxima al 15%.

Aminorar los importes facturados fue el motivo principal de los hogares para cambiar de operador de comunicaciones electrónicas.

La forma de contratación influyó de forma considerable en las decisiones de cambio de operador. Así, el porcentaje de cambio de operador de la telefonía fija varió sustancialmente según el tipo de empaquetamiento y en el caso de la telefonía móvil los usuarios de pospago fueron mucho más activos.

Por último, un año más el principal motivo que llevó a los hogares a cambiar de operador fue el hecho de abaratar sus gastos, transversalmente para todos los servicios.